

ANALISIS KETERKAITAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KINERJA PENJUALAN

Logi Mulawarman^{1*}, L. Jatmiko Jati², Carolina Shagan³

¹ Program Studi Kewirausahaan, Universitas Jambi

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bumigora

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bumigora

E-Mail:

¹ logimulawarman@unja.ac.id

² jatmiko@universitasbumigora.ac.id

³ Shagancarolina14@gmail.com

ABSTRACT

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah terjadi peningkatan penjualan yang konsisten dari CV. WK Interior yang dibarengi dengan prestasi tingkat kedisiplinan dan kerjasama yang baik antar pegawai, maupun antara pegawai dengan manajemen perusahaan. Fenomena di atas menarik perhatian tim peneliti untuk menemukan jawaban atas hal apa yang menyebabkan fenomena tersebut terjadi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yaitu deskriptif komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen yang diterapkan oleh CV. WK Interior sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan pimpinan dalam membentuk motivasi kerja dan loyalitas pegawai yang tinggi pada perusahaan. Selain itu, penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik dan fokus perusahaan untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen berpengaruh positif pada kinerja penjualan. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya perusahaan dari tahun ketahun dalam mendapatkan klien.

ARTICLE INFO

Keywords:

Sistem Pengendalian Manajemen¹; Hukum Perlindungan Konsumen²; Kinerja Penjualan³

Corresponding Author:

Logi Mulawarman, logimulawarman@unja.ac.id

INTRODUCTION

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi akan semakin tajam dan konsekuensi logisnya ada tiga kemungkinan yang akan terjadi yaitu mundur, bertahan atau diam di tempat dan lebih berkembang. Setiap perusahaan tentunya menjalankan aktivitasnya untuk menghasilkan laba demi

mempertahankan kelangsungan perusahaan. Salah satu upaya pencapaian laba tersebut adalah dengan melakukan aktivitas penjualan, karena penjualan merupakan sumber kehidupan perusahaan. Meningkatnya laba tergantung pada proses penjualan sementara penjualan tergantung pada bagaimana pengelolaan produk yang dijual dan dilakukan secara professional untuk menghasilkan laba yang diharapkan dan memberi nilai tambah untuk menjaga kesinambungan usaha pengembangannya (Musa, 2013).

Perusahaan yang memiliki daya saing juga memerlukan manajemen perusahaan yang senantiasa memerlukan peningkatan (*improvement*) terhadap aktivitas yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa. Selain itu untuk mengefisienkan dan mengefektifkan kerja dalam perusahaan, perlu dilakukan pendelegasian tugas dari manajer puncak kepada bawahan. Pada saat perusahaan bertumbuh, manajemen puncak biasanya menciptakan berbagai wilayah tanggungjawab yang dikenal sebagai pusat pertanggungjawaban, dan menugaskan manajer di bawahnya untuk menangani wilayah tersebut (Pratipta, 2015).

Masalah perlindungan hukum dalam bidang perdagangan atau bisnis mutlak diperlukan, terutama pada saat ini dimana banyak terjadi pemalsuan, pembajakan, persaingan tidak sehat antar pengusaha satu dengan pengusaha yang lain. Selain itu juga tidak bisa dipungkiri lagi bahwa dari perbuatan tidak terpuji tersebut telah membuat konsumen merasa dirugikan. Dalam dunia bisnis apapun dapat terjadi, kita tidak lagi menjadi mahluk sosial lagi tetapi lebih kepada anggapan bahwa manusia satu dapat memakan manusia yang lain (*Homo Homoni Lupus*). Masalah seperti ini harus disikapi oleh semua elemen bangsa baik itu dari struktur hukum maupun para pihak yang terlibat dalam dunia perdagangan (Wisudawan, 2010).

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah terjadi peningkatan penjualan yang konsisten dari CV. WK Interior yang dibarengi dengan prestasi tingkat kedisiplinan dan kerjasama yang baik antar pegawai, maupun antara pegawai dengan manajemen perusahaan. Fenomena di atas menarik perhatian tim peneliti untuk menemukan jawaban atas hal apa yang menyebabkan fenomena tersebut terjadi. Penelitian kualitatif adalah metode yang sangat tepat untuk menggali suatu fenomena yang terjadi secara alamiah dengan mendalam untuk membangun hipotesis bukan menguji hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2020). CV. WK Interior adalah perusahaan yang bergerak di bidang furniture rumah baik eksterior maupun interior. Tidaklah mudah menjadi perusahaan yang bisa memenangkan persaingan bisnis apalagi dimasa pemulihan pasca pandemi seperti saat ini (Qamari, Herawati, Handayani, Junaedi, & Jati, 2020). Terlebih lagi munculnya banyak pesaing yang mengharuskan perusahaan untuk melakukan perencanaan strategis untuk membantu perusahaan mengatasi para pesaingnya (Jati, Nuryakin, & Handayani, 2022).

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variable-variabel yang mempengaruhi peningkatan penjualan yang konsisten dari CV. WK Interior yang dibarengi dengan prestasi tingkat kedisiplinan dan kerjasama yang baik antar pegawai, maupun antara pegawai dengan manajemen perusahaan.

Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi para anggota organisasinya agar mengimplemenatsikan startegi-strategi organisasi secara efisein dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sumarsan (2013) menjelaskan

sistem pengendalian manajemen merupakan suatu rangkaian tindakan dan aktifitas yang terjadi pada seluruh kegiatan organisasi dan berjalan secara terus menerus. Pengendalian manajemen bukanlah suatu sistem terpisah dalam suatu organisasi, melainkan harus dianggap sebagai bagian penting dari setiap sistem yang dipakai manajemen untuk mengatur dan mengarahkan kegiatannya (Sumarsan, 2013). Menurut Terry (1968) pembagian fungsi manajemen dikelompokkan menjadi empat fungsi yang disingkat dengan POAC yaitu *planing* atau merencanakan, *organizing* atau menyusun, *actuating* atau pelaksanaan dan *controlling* atau mengawasi.

Suatu sistem pengendalian manajemen yang dapat diandalkan (*reliable*) harus memenuhi unsur-unsur berikut (Sumarsan, 2013):

- Keahlian karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya
- Pemisahan tugas
- Sistem pemberian wewenang, tujuan, teknik, serta pengawasan yang wajar untuk mengadakan pengendalian atas harta, utang, penerimaan, dan pengeluaran
- Pengendalian terhadap penggunaan harta dan dokumen serta formulir yang penting
- Periksa fisik harta dengan catatan-catatan harta dan utang, atau yang benar-benar ada dan mengadakan tindakan koreksi jika dijumpai adanya perbedaan

Proses Sistem Pengendalian Manajemen

Langkah-langkah proses sistem pengendalian manajemen adalah sebagai berikut (Terry, 1968):

- Perencanaan Strategis (penyusunan program)
- Penyusunan Anggaran (penganggaran)
- Pelaksanaan dan pengukuran
- Analisis dan pelaporan prestasi

Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari bahasa *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi) (Simamora, 2002). Menurut Mangkunegara (Mangkunegara, 2008) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Potensi sumber daya manusia hakikatnya ialah salah satu modal dasar pembangunan nasional era globalisasi yang memiliki dampak dalam dunia usaha (Ummah, 2017).

Karyawan dalam pencapaian kinerja harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja. Kemampuan yang dimiliki karyawan dapat berupa kecerdasan ataupun bakat. Motivasi yang dimiliki karyawan dilihat melalui sikap dan situasi kerja yang kondusif, karena hal ini akan berhubungan dengan pencapaian prestasi kerja atau kinerja karyawan pada perusahaan (Arafat, 2013).

Penjualan

Swastha (1989) menjelaskan penjualan adalah interaksi antara individu saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran sehingga menguntungkan bagi pihak lain. Perusahaan sangat memerlukan tingkat keefektifan dan keefisienan yang baik agar daya saing maupun keunggulan lebih dimiliki dengan baik dari para pesaing, sehingga dengan adanya persaingan yang ketat, perusahaan dapat terus tumbuh dan bertahan dalam dunia usaha (Ummah, 2017).

Kemampuan perusahaan dalam menjual produknya menentukan keberhasilan dalam mencari keuntungan, apabila perusahaan tidak mampu menjual maka perusahaan akan mengalami kerugian. Swastha (1989) menjelaskan tujuan umum penjualan dalam perusahaan sebagai berikut:

- Mencapai volume penjualan
- Mendapatkan laba tertentu

- Menunjang pertumbuhan perusahaan

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan

Swastha (1989) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan yaitu:

- Kondisi dan kemampuan penjual
- Kondisi pasar
- Modal
- Kondisi organisasi perusahaan
- Faktor-faktor lain seperti periklanan, peragaan, kampanye, dan pemberian hadiah sering mempengaruhi penjualan karena diharapkan dengan adanya faktor-faktor tersebut pembeli akan kembali membeli lagi barang yang sama.

Hukum Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk memilih produk mana menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Serta tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih ada produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

METHOD

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yaitu deskriptif komparatif. Metode penelitian ini dilakukan dengan cara peneliti melakukan tahap awal mengidentifikasi kebutuhan lalu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan hasil identifikasi peneliti tersebut. Setelah data dikumpulkan, data kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sehingga bisa menggambarkan suatu keadaan yang diamati dalam sebuah penelitian. Langkah berikutnya dilakukan perbandingan dengan teori yang digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian (Hardani, et al., 2020).

RESULT AND DISCUSSION**Sistem pengendalian manajemen pada CV. WK Interior****Perencanaan Strategis**

Pemilik perusahaan melakukan upaya dalam menganalisis pesaing untuk menentukan perencanaan terbaik agar dapat menghasilkan kinerja penjualan yang diharapkan. Dewasa ini sudah mulai banyak bermunculan pesaing yang datang dari luar pulau lombok, oleh karena itu pemilik perusahaan melakukan banyak analisis pesaing agar mampu mengimbangi pesaing yang ada saat ini.

Perencanaan lain yang disusun adalah memperkerjakan para karyawan yang kompeten dibidangnya untuk mampu menyaingi para pesaing tersebut. Guna menjamin para pekerja memiliki kompetensi, pemilik perusahaan memberikan para karyawan pelatihan diluar jam kerja untuk diikuti oleh seluruh karyawan yang ada di perusahaan ini.

Penyusunan Anggaran

Saat penyusunan anggaran, apabila ada proyek untuk dikerjakan maka pemilik perusahaan akan menugaskan seorang karyawan yang kompeten untuk membuat RAB (rencana anggaran biaya) yang harus dikeluarkan oleh perusahaan sebelum konsumen memberikan dana sepenuhnya kepada perusahaan. Pihak yang memegang anggaran pada perusahaan ini adalah pemilik perusahaan, karena sistem di perusahaan ini masih terbatas dan tidak memiliki divisi keuangan melainkan anggarannya dipegang oleh pemilik perusahaan ini sendiri.

Pembuat RAB merancang biaya-biaya apa saja yang harus dikeluarkan oleh perusahaan sebelum nantinya dana yang diberikan konsumen akan sampai ke rekening perusahaan untuk menjamin proses pengerjaannya sesuai dengan rencana anggaran biaya. Sebelum pemilik perusahaan menyetujui anggaran proyek dan mengeluarkan anggaran, proses awal yang dilakukan pemilik perusahaan yaitu memeriksa kesesuaian anggaran dengan kebutuhan. Pemilik akan melihat keseluruhan biaya-biaya yang diperlukan perusahaan, jika masuk akal dan sesuai maka pemilik perusahaan memberikan atau mengeluarkan dana sesuai dengan apa yang telah ditulis/dicatat oleh karyawan pembuat RAB tersebut.

Pelaksanaan dan Pengukuran

Rencana perusahaan yang sudah disusun dan disepakati akan menjadi acuan bagi karyawan di perusahaan ini dalam bekerja. Pemilik perusahaan langsung turun untuk melihat dan memberikan arahan kepada karyawan untuk melakukan setiap tugas dan kewajiban sesuai dengan yang sudah direncanakan sebelumnya, dimana para karyawan memiliki pekerjaannya masing masing. Pertama yaitu bagian arsitektur yang bertugas untuk melakukan penggambaran yang sudah disepakati oleh klien, kedua bagian pembuat rencana anggaran biaya, dan yang ketiga bagian lapangan dimana tugasnya meninjau langsung para tukang yang bekerja dirumah klien untuk memastikan semuanya lancar tanpa adanya kendala ataupun kecelakaan kerja yang terjadi.

Evaluasi dan Proyeksi

Sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum perlindungan konsumen yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat, CV.WK Interior selalu melakukan evaluasi dengan seluruh karyawan apabila proyek yang dilakukan sebelumnya mendapatkan komplain dari klien. Evaluasi difokuskan untuk mencari tau sebab dari komplain yang dilakukan oleh klien, sehingga hal ini dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan solusi dan tidak melakukan kesalahan yang sama seperti pada proyek sebelumnya.

Karyawan yang bertugas mencatat RAB membuat laporan pada akhir bulan untuk mengetahui pendapatan yang didapatkan pada bulan lalu selama satu tahun yang berfungsi untuk menilai dan mengevaluasi sehingga perusahaan dapat memiliki gambaran dan informasi untuk perencanaan di masa depan.

Kinerja Penjualan

Strategi penjualan yang diterapkan pada CV. WK Interior ini yaitu pemilik perusahaan memberikan kebijakan kepada semua karyawan untuk berperan aktif dalam mempromosikan produk perusahaan kepada para calon klien potensial. Pemilik perusahaan berusaha meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam strategi penjualan ini agar strategi ini berjalan sesuai apa yang direncanakan dengan cara memberikan reward kepada karyawan yang mampu mendapatkan klien untuk perusahaan.

Pembahasan

Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis sangat diperlukan bagi perusahaan karena dapat menjadi tolak ukur dalam menjalankan operasi suatu perusahaan. Program yang akan dijalankan oleh perusahaan diarahkan langsung oleh pemilik perusahaan CV. WK Interior, lalu karyawan menjalankan apa yang sudah diarahkan oleh pimpinan.

Menurut penulis, CV. WK Interior sudah menjalankan Sistem Pengendalian Manajemen yang baik karena proses pengendalian manajemen adalah sebuah proses di mana semua tingkatan manajer menjamin bahwa orang-orang yang mereka pimpin telah menjalankan strategi yang mereka maksud. Proses pengendalian manajemen memerlukan perencanaan secara sadar (tidak otomatis) dan melibatkan interaksi di antara individu-individu.

Penyusunan Anggaran

Penyusunan anggaran dilakukan setelah disusunnya perencanaan strategis, dengan maksud anggaran akan disesuaikan dengan program-program apa yang telah diarahkan oleh pemilik perusahaan, sistem penganggaran ini diberikan tanggung jawab kepada penyusun RAB yang nantinya diawasi langsung oleh pemilik perusahaan.

Menurut penulis, CV. WK Interior sudah menjalankan Sistem Pengendalian Manajemen yang baik dari segi penganggaran karena penganggaran adalah salah satu kegiatan pokok dalam sistem pengendalian manajemen dan merupakan perencanaan yang paling rinci dari proses perencanaan strategis yang disusun dalam program-program kegiatan perusahaan. Anggaran adalah alat yang sangat penting dalam perencanaan dan pengendalian perusahaan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan kuantitatif dari perencanaan yang dijabarkan ke dalam unit fisik dan finansial secara periodik (Muhadi & Sukamulja, 2012).

Pelaksanaan dan Pengukuran

Pelaksanaan program dilakukan setelah selesai disusunnya anggaran. Pemilik perusahaan CV. WK Interior memantau terus sejauh mana program-program yang sudah disetujui dan dianggarkan oleh pemilik perusahaan CV. WK Interior di jalankan. Meski sistem pengawasan pada perusahaan ini masih menggunakan sistem manual dimana diawasi langsung oleh pemilik perusahaan, namun menurut penulis, CV. WK Interior sudah menjalankan Sistem Pengendalian Manajemen yang baik karena proses pengendalian manajemen dirancang untuk menjamin tugas-tugas rutin dijalankan seluruh anggota organisasi secara bersama-sama yang dapat membantu tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Pengendalian dibutuhkan untuk kesesuaian tujuan korporasi (Muhadi & Sukamulja, 2012).

Evaluasi Dan Proyeksi

Di tahap evaluasi, dapat dilakukan setiap minggu untuk melihat kinerja karyawan yang sudah mendapat arahan dari pemilik perusahaan dan mengidentifikasi permasalahan yang timbul terkait kepuasan konsumen. Kegiatan evaluasi difokuskan untuk mencari solusi jika ditemukan masalah, seperti komplain klien pada produk yang sudah dipasang untuk menjamin keadilan kepada konsumen dan bentuk usaha perusahaan untuk menjalankan bisnis yang sehat dan mengacu pada hukum perlindungan konsumen.

Menurut penulis, CV. WK Interior sudah menjalankan Sistem Pengendalian Manajemen dan mematuhi hukum dengan baik karena perusahaan memfasilitasi konsumen pada haknya untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

Kinerja Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik perusahaan didapatkan hasil bahwa kinerja penjualan selalu sesuai dengan perencanaan yang sudah ditentukan dan terus mengalami perkembangan setiap tahunnya karena karyawan mampu termotivasi untuk mendapatkan klien baru melalui sistem reward berupa bonus gaji lebih besar dibandingkan karyawan lain yang sudah diputuskan oleh perusahaan dalam rangka pengendalian terhadap kinerja karyawan. Selain itu keterbukaan perusahaan pada pemenuhan hak konsumen secara adil berdasarkan hukum perlindungan konsumen juga disambut terbuka oleh konsumen yang selalu memberikan review puas setelah semua keluhannya di atasi oleh perusahaan.

CONCLUSION

Setelah menganalisis dan mengevaluasi keterkaitan antara sistem pengendalian manajemen dan hukum perlindungan konsumen terhadap kinerja penjualan maka peneliti dapat memberikan kesimpulan:

1. Sistem pengendalian manajemen yang diterapkan oleh CV. WK Interior sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan pimpinan dalam membentuk motivasi kerja dan loyalitas pegawai yang tinggi pada perusahaan.
2. Penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik dan fokus perusahaan untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen berpengaruh positif pada kinerja penjualan. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya perusahaan dari tahun ketahun dalam mendapatkan klien.

SARAN

Perusahaan CV. WK Interior saat ini masih mengandalkan pemilik perusahaan untuk sebagian besar keputusan strategis dan tanggungjawab perusahaannya. Perusahaan dimasa depan, membutuhkan manajer penjualan dan manajer keuangan yang berpengalaman dan kompeten. Hal ini untuk mempermudah pengendalian dalam perusahaan karena akan terjadi pembagian tanggungjawab yang jelas.

REFERENCE

- Arafat, R. (2013). Pengaruh Dimensi Sales Skill terhadap Kinerja Penjualan. *Management Analysis Journal*, 2(1), 110-118.
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., Istiqomah, R. R., Sukmana, D. J., Fardani, R., . . . Utami, E. F. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- I Gusti Agung Wisudawan, "Perlindungan Hak Cipta Kain Tenun Tradisional Khas Lombok Menurut Undang-Undang Hak Cipta Tahun 2002 Di Kabupaten Lombok Tengah," *Ganeç Swara*, 4.1 (2010), 6-12.

- Jati, L. J., Nuryakin, & Handayani, S. D. (2022). Service Innovation, Service Delivery System, and Customers' Satisfactory's Correlation with Official Honda's Dealer's Customers' Loyalty. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(4), 403-412. doi:<https://doi.org/10.55324/iss.v1i4.84>
- Mangkunegara. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Muhadi, A., & Sukamulja, S. (2012). Penyusunan Anggaran sebagai Alat Pengendalian Manajemen Kasus PT Pupuk Kalimantan Timur. *Repository UGM*. Diambil kembali dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/52087>
- Musa, S. H. (2013). Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1790-1798.
- Pratipta, H. (2015). Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen pada Pusat Pendapatan dan Pusat Biaya untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan. *E-Jurnal Unisri*, 121-126.
- Qamari, I. N., Herawati, R., Handayani, S., Junaedi, F., & Jati, L. J. (2020). Digitalisasi Bisnis Kelompok UMKM Di Desa Poncosari, Bantul, Yogyakarta, Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*, 310-315. doi:<https://doi.org/10.18196/ppm.32.211>
- Simamora, B. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan, Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Indeks.
- Swastha, B. (1989). *Manajemen penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Terry, G. R. (1968). *Principles of Management*. Illinois.
- Ummah, V. Z. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Departemen Teknik PT. Pelindo Marine Service). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(4), 1-7.